

# PENGARUH CITRA TERHADAP MINAT MEMILIH KEMBALI *PRE-SCHOOL* LITTLE STAR

(Studi Eksplanatif Tentang Pengaruh Citra yang Berlaku Pre-School  
Little Star Terhadap Minat Memilih Kembali Pre-School Little Star)



## SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

oleh

FERANITA KARINA

07 09 03309 / KOM

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **PENGARUH CITRA TERHADAP MINAT MEMILIH KEMBALI *PRE-SCHOOL* LITTLE STAR**

#### **SKRIPSI**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi dengan Konsentrasi Studi  
*Public Relations* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

disusun oleh:

**Feranita Karina**

**NIM: 07-09-03309/KOM**

disetujui oleh:



**Dr. phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.**

**Dosen Pembimbing**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Terhadap Minat Memiih Kembali pre-school  
Little Star  
Penyusun : Feranita Karina  
NIM : 09-07-03309

Skripsi ini telah diuji dan dipertanggung jawabkan didepan tim penguji, pada:

Hari/ Tanggal : Selasa/ 4 Oktober 2011  
Pukul : 10.00 WIB  
Tempat : Ruang Ujian, Lantai 2

### TIM PENGUJI:

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji Utama

(.....)

Dr. phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si

Penguji I

(.....)

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si

Penguji II

(.....)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feranita Karina

Nomor Mahasiswa : 07 09 03309

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Terhadap Minat Memiih Kembali *pre-school*  
Little Star

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

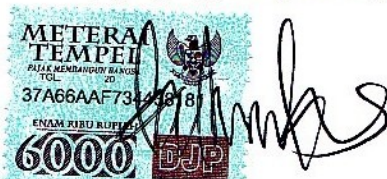
Karya tulis ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan tugas akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan / kesarjanaaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 15 September 2011

Saya yang menyatakan,



Feranita Karina

**"Dan apa saja yang kamu minta dalam Doa  
dengan penuh kepercayaan, kamu akan  
menerima"**

**"Matius 21:22"**

*Buat Tuhan ku Yesus yang Luar biasa  
Papa Mama yang Setia medoakan ku*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus yang Maha Esa, atas tuntunan-Nya selalu dalam kehidupan penulis. Berkat rahma-Nya maka skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Terhadap Minat Memiih Kembali *pre-school Little Star*”** telah selesai. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk pengajuan skripsi pada program pendidikan S1 Ilmu Komunikasi dari Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, informasi, serta bimbingan selama proses pengerjaan skripsi ini dari tahap perencanaan hingga tahap penyelesaian. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. My Love Jesus, atas penyertaan-Nya selalu dan selamanya dalam hidup penulis.
2. My Life, kedua orang tua ku tersayang (Papa dan Mama; Perdana Ginting dan Diani Waty), serta keluargaku (My Lovely sista and brother: kak Tua, kak Tengah, kak Tengah II alias kak Desi, bang Roy, bang Darlin) yang tidak bosannya mendoakan dan memberikan motivasi, serta dukungan moral dan materi, serta buat semua anak-anak ku terkasih (Ray, Riyan, Andre, Louise, dan Queen) yang telah menjadi penyemangat bagi penulis.
3. Ibu Dr. phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si selaku dosen pembimbing penulis dan Ketua Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta, atas kesediaan waktunya dalam membimbing penulis.
4. Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si, dan Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si. sebagai dosen penguji penulis. Trimakasih untuk masukannya bagi skripsi ini.
5. My Beloved, Amos Zebta. Terimakasih atas dukungan dan motivasi yang selalu diberikan serta kesetiaan untuk selalu mendampingi penulis.

6. Keluarga Besar Little Star; Mak Uda dan keluarga (Ibu Rima), kakak ku tersayang dan keluarga (Ibu Maryanti) selaku perwakilan pihak manajemen dan Miss Meddy selaku kepala sekolah Little Star. Terimakasih atas semua bantuannya dan tumpangan bagi penulis selama melakukan penelitian.
7. Pandawa Famz, kak Ruth, bang Jefri, Kak Linda, Reza, bang Andika, mbak Nilam, mbk Atiek, Adek kostz ku (Shelty, Niar, Arini, Titin, Ayu. Terimakasih buat keluarga baru yang Tuhan berikan bagi penulis
8. My Special Friends; Lucyana, Anesty, Yekti, Ayu Katamso, Wewen, Erika, Sane, Sara, serta semua teman-teman angkatan 2007 FISIP UAJY dan teman-teman baru dalam hidup penulis. Senang bisa bertemu kalian dalam kehidupan penulis, terimakasih telah memberi warna baru dalam kehidupan penulis.
9. Semua para dosen di FISIP UAJY serta seluruh Staff Administratif yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak ketinggalan buat para bapak OB, bapak Satpam, bapak Parkiran. Buat semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah membantu hingga selesainya penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih banyak.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyaknya terdapat kekurangan, baik dalam menganalisis maupun penyajian materi. Hal ini disebabkan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran penulis harapkan untuk bisa lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta,  
September 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1. LatarBelakang.....	1
2. Perumusan Masalah.....	7
3. Tujuan Penelitian .....	7
4. Manfaat Penelitian .....	7
5. Kerangka Teori.....	8
5.1 PerilakuKonsumen.....	8
5.1.1 Tingkat Pengetahuan.....	12
5.1.1.1 Citra.....	18
5.1.2 Kepuasan.....	29
5.2 Minat Memilih Kembali.....	35
6. Kerangka Konseptual.....	40



7. Hipotesis.....	48
8. Definisi Operasional.....	51
9. Metodologi Penelitian.....	64

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

1. Sejarah Berdirinya Little Star.....	77
2. Visi, Misi, dan Tujuan Little Star.....	78
3. Citra Little Star.....	79
4. Fasilitas Little Star.....	81
5. Makna Logo Little Star.....	81

## **BAB III HASIL DAN ANALISIS**

1. Temuan Data.....	83
1.1. Uji Distribusi Frekuensi.....	83
1.1.1. Variabel Tingkat Pengetahuan (Z).....	84
1.1.2. Variabel Citra yang Berlaku ( $X_1$ ).....	94
1.1.3 Variabel Tingkat Kepuasan ( $X_2$ ).....	106
1.1.4 Variabel Minat Memilih Kembali (Y).....	123
1.2. Uji Normalitas.....	124
1.3. Uji Regresi Linier.....	125
1.3.1. Hubungan Variabel Tingkat Pengetahuan (Z) dengan Variabel Citra yang Berlaku ( $X_1$ ).....	125

1.3.2.Hubungan Variabel Citra yang berlaku ( $X_1$ ) dengan Variabel Tingkat Kepuasan ( $X_2$ ).....	127
1.3.3.Hubungan Variabel Tingkat Kepuasan ( $X_2$ ) dengan Variabel Minat Memilih Kembali (Y).....	129
2. Interpretasi Data.....	130
2.1.Variabel Tingkat Pengetahuan (Z).....	130
2.2.Citra yang Berlaku ( $X_1$ ).....	133
2.3.Variabel Tingkat Kepuasan ( $X_2$ ).....	136
2.4. Variabel Minat Memilih (Y).....	137
2.5. Hubungan Variabel Tingkat Pengetahuan (Z) dengan Variabel Citra yang Berlaku ( $X_1$ ).....	139
2.6.Hubungan Variabel Citra yang berlaku ( $X_1$ ) dengan Variabel Tingkat Kepuasan ( $X_2$ ).....	142
2.7.Hubungan Variabel Tingkat Kepuasan ( $X_2$ ) dengan Variabel Minat Memilih Kembali (Y).....	145
2.8.Hubungan Variabel Citra yang Berlaku ( $X_1$ ) dengan Variabel Minat Memilih Kembali (Y).....	147
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
1. Kesimpulan.....	149
2. Saran.....	154
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>155</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1: .....	52
Penjelasan Variabel Penelitian	
Tabel 2: .....	70
Interval Koefisien	
Tabel 3: .....	84
Pre-school untuk anak di atas Lima Tahun	
Tabel 4: .....	85
Kurikulum yang diterapkan memberikan perkembangan positif	
Tabel 5: .....	86
Kurikulum Berbasis Internasional	
Tabel 6 .....	87
Little Star Memiliki Fasilitas Mini Library	
Tabel 7: .....	88
1 Pengajar untuk 10 Orang Anak	
Tabel 8: .....	89
Pendidikan Tenaga Pengajar Maksimal adalah SMA	
Tabel 9: .....	90
Pelaksanaan Kegiatan pre-school Little Star tidak memberi manfaat untuk pendidikan formal	
Tabel 10: .....	91
Ada Manfaat yang Dapat Dirasakan Mami Setelah Memasukkan Sibuah Hati	
Tabel 11: .....	92
Little Star memiliki kegiatan yang sama dan wajib dilakukan untuk perkembangan anak	

Tabel 12: .....	93
Katagori Tingkat Pengetahuan	
Tabel 13: .....	94
Tingkat ekonomi orang tua menengah keatas yang bisa mendapat pendidikan pre-school Little Star	
Tabel 14: .....	95
Little Star memiliki standarisasi kegiatan yang wajib	
Tabel 15: .....	96
Little Star menjadi sangat penting bagi anak seumuran balita	
Tabel 16: .....	97
Little Star bukan merupakan tempat penitipan anak	
Tabel 17: .....	98
Anak lebih berkembang bila diikutkan ke dalam kegiatan <i>pre-school</i> Little Star	
Tabel 18: .....	99
Anak yang pendidikan informal Little Star lebih baik perkembangannya	
Tabel 19: .....	100
Little Star memiliki standarisasi sarana yang wajib	
Tabel 20: .....	101
Little Star memiliki standarisasi bagi tenaga pengajarnya	
Tabel 21: .....	102
Anak didik keluaran pre-school Little Star banyak diterima pada SD ternama	
Tabel 22: .....	103
Little Star mengajarkan anak pengetahuan, kreativitas, dan karakter yang baik	
Tabel 23: .....	104
Pelaksanaan kegiatan pre-school Little Star bermanfaat bagi pendidikan formal	
Tabel 24: .....	105
Katagori Citra yang Berlaku	

Tabel 25: .....	106
Anak merasa senang bila ingin kesekolah	
Tabel 26: .....	107
Anak merasa nyaman dengan orang dewasa, di luar Ayah Ibunya	
Tabel 27: .....	108
Anak bisa bermain dengan teman-temannya	
Tabel 28: .....	109
Anak bisa menjaga keseimbangan seperti melompat, menendang	
Tabel 29: .....	110
Anak bisa meletakkan sepatu dan kaos kaki dengan rapi pada tempatnya	
Tabel 30: .....	111
Anak bisa mengenali peralatan makannya	
Tabel 31: .....	112
Anak bisa menangkap bola dan melempar bola	
Tabel 32: .....	113
Anak bisa menuangkan air ke dalam cangkir plastik	
Tabel 33: .....	114
Anak bisa memberikan salam dengan rasa hormat	
Tabel 34: .....	115
Anak menyukai buku, cerita dan musik	
Tabel 35: .....	116
Anak bisa memberikan respon dari arahan sederhana dalam bahasa Inggris	
Tabel 36: .....	117
Anak bisa mengenal warna, bentuk benda	
Tabel 37: .....	118
Anak mampu mendengarkan cerita sederhana	
Tabel 38: .....	119
System pengamanan yang ketat dan gedung yang aman bagi aktivitas anak	

Tabel 39: .....	120
Tenaga pengajar Little Star sabar, dan ahli dalam bidang mendidik anak	
Tabel 40: .....	121
Tenaga pengajar Little Star memahami kepribadian dan perkembangan anak	
Tabel 41: .....	122
Kategori Tingkat Kepuasan	
Tabel 42: .....	123
Kategori Minat Memilih Kembali	
Tabel 43: .....	124
Uji Normalitas Tingkat Pengetahuan, Citra yang Berlaku, Minat Memilih Kembali	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: .....	26
Elemen Citra Perusahaan	
Gambar 2: .....	47
Model Hubungan Antara Variabel	
Gambar 3: .....	81
Logo Little Star	
Gambar 4.....	148
Hasil Uji Regresi Linear antar Variabel	



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penerimaan Penelitian

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Data Jawaban Responden

Olahan Data Validitas

Olahan Data Reliabilitas

Olahan Data Gambar Normalitas

Olahan Data Gambar Heteroskedastisitas

Olahan Data Regresi Linear

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra terhadap minat memilih kembali *pre-school* Little Star. Penelitian kuantitatif ini menggunakan empat variabel, yaitu variabel tingkat pengetahuan sebagai variabel antedecedet, variabel citra yang berlaku sebagai variabel bebas, variabel kepuasan sebagai variabel antara, dan variabel minat memilih kembali sebagai variabel terikat. Responden dalam penelitian ini adalah para orang tua yang sudah pernah memilih *pre-school* Little Star minimal sekali.

Pada penelitian ini, tingkat pengetahuan menjadi langkah awal. Pengetahuan seseorang akan suatu objek, akan memberikan dampak positif pada kesan seseorang terhadap objek tersebut. Artinya lainnya bahwa semakin banyak pengetahuan yang dimiliki seseorang akan suatu objek maka akan sangat mempengaruhi kesan yang mereka munculkan. Pengetahuan yang dimiliki orang tua terhadap *pre-school* akan menjadi modal utama dalam persepsi yang mereka miliki. Persepsi inilah nantinya yang akan membentuk suatu citra bagi *pre-school* Little Star. Citra menjadi salah satu faktor bukan satu-satunya faktor yang ikut menentukan dalam suatu keputusan memilih. Kata citra merupakan gambaran dari keseluruhan bagian dari suatu perusahaan/organisasi. Pada penelitian ini citra suatu perusahaan/organisasi diukur dengan indikator kepuasan terhadap layanan jasa pendidikan yang telah diberikan *pre-school* Little Star. Indikator kepuasan yang diteliti tidak terbatas pada satu sudut saja melainkan dari beberapa sudut. Indikator kepuasan akan pelayanan jasa pendidikan yang telah diberikan *pre-school* Little Star meliputi kurikulum, fasilitas, dan tenaga pengajar yang dimiliki yang telah diberikan *pre-school* Little Star.

Variabel tingkat pengetahuan adalah semua informasi yang dimiliki ibu pada saat akan memilih *pre-school* Little Star serta informasi setelah ibu memilih *pre-school* Little Star. Semua informasi tersebut akan memberikan gambaran citra terhadap *pre-school* Little Star. Citra tersebut nantinya akan dibandingkan dengan hasil yang diperoleh ibu dari pihak *pre-school* Little Star sehingga muncullah suatu bentuk kepuasan. Tingkat kepuasan inilah yang akan menjadi dasar untuk para orang tua memiliki minat untuk memilih kembali *pre-school* Little Star.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh antara variabel tingkat pengetahuan dengan variabel citra Little Star yang berlaku, adanya pengaruh antara variabel citra yang berlaku dengan variabel tingkat kepuasan serta adanya pengaruh antara variabel tingkat kepuasan dengan variabel minat memilih kembali. Berdasarkan hasil penelitian maka variabel bebas yaitu citra yang berlaku tidak dapat berpengaruh secara langsung dengan variabel terikat yaitu minat memilih kembali.

**Kata kunci:** Tingkat Pengetahuan, Citra yang Berlaku, Tingkat Kepuasan, Minat Memilih Kembali